

# COMUNICAÇÃO DO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM COM O DEFICIENTE AUDITIVO

## COMMUNICATION NURSING PROFESSIONAL WITH POOR HEARING

*Efigênia Cristina Pereira de Oliveira<sup>1</sup>, Erci Gaspar da Silva Andrade<sup>2</sup>*

### Como citar:

Oliveira ECP, Andrade EGS. Comunicação do profissional de enfermagem com o deficiente auditivo. Rev. Cient. Sena Aires. 2016; 5(1): 30-8.

### RESUMO

Através da comunicação, os seres humanos partilham diferentes informações entre si, tornando o ato de comunicar uma atividade essencial para a vida em sociedade e mostrando que não importa a forma de comunicação o importante é que se entenda a linguagem de cada um. O presente estudo descreve as dificuldades dos profissionais de enfermagem na comunicação com o deficiente auditivo, tem como finalidade levantar quais as maiores dificuldades desses profissionais na comunicação com o DA e sua opinião ao aprendizado de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). A amostra dos dados constou de um questionário estruturado de abordagem quantiquantitativo nas Unidades de Atenções Básicas de Saúde, entre 22 enfermeiros e 28 técnicos em enfermagem onde este teve como levantamento a percepção desses profissionais sobre LIBRAS. Os resultados desta pesquisa revelam que os profissionais não possuem conhecimento necessário sobre a LIBRAS e que a linguagem é uma parte mais que importante para uma consulta humanizada e de qualidade.

**Descritores:** Libras; Comunicação; Enfermagem; Saúde.

### ABSTRACT

Through communication, humans sharedifferent information with each other, making the act of communicating na activity essential to life in society and showing that no matter the form of communication it is important that one understands the language of each. This study describes the difficulties of nursing professionals in communication with the hearing impaired, which aims to raise the greatest difficulties of these professionals in communication withthe DA and its opinion to the Brazilian language learning (LIBRAS). The sample data consisted of a structured questionnaire of quantitative and qualitative approach in Attentions of Basic Health Units, including 22 nurses and 28 nursing technicians where this was to survey the perception of these Professionals about LIBRAS. The result of this research reveal that professionals do not have necessary knowledge of the LIBRAS and that language is more than important part of a humanized and quality consulting.

**Descriptors:** Libras; Communication; Nursing; Health.

# REVISA

<sup>1</sup> Acadêmica de Enfermagem.  
Faculdade de Ciências e Educação  
Sena Aires.  
efigeniapereira2010@hotmail.com

<sup>2</sup> Farmacêutico, Especialista.  
Faculdade de Ciências e Educação  
Sena Aires.

Recebido em: 25/11/2015  
Aceito em: 28/01/2016

## INTRODUÇÃO

A comunicação é uma necessidade humana básica e, portanto, determina e efetua o atendimento da área expressiva de assistência ao paciente, sendo o denominador comum de todas as ações dos profissionais de saúde.<sup>1</sup> Independente de sua área de formação básica (enfermagem, fisioterapia, medicina, psicologia, entre outras) estes profissionais têm como base de seu trabalho as relações humanas<sup>(1)</sup>. Assim, é impossível ao enfermeiro cuidar, ao médico curar, ao fisioterapeuta reabilitar, ao psicólogo compreender e aconselhar ou qualquer outra ação na assistência ao ser humano sem lançar mão de habilidades de comunicação interpessoal.<sup>1</sup> É através de uma comunicação bem sucedida que define se o atendimento vai ser de qualidade e humanizado.<sup>1</sup>

Quando o deficiente auditivo procura um atendimento na saúde, se depara com uma barreira, pois a maioria dos profissionais não estão preparados para o atendimento desde público, isso é tanto que muitas das vezes, quando um surdo vai procurar esse tipo de serviço precisa esta com um interprete de sua confiança, quase sempre um familiar, para relatar o que se passa naquele momento.<sup>2</sup> No contexto da assistência à saúde do outro, toda comunicação verbal e não-verbal deve ser benéfica, efetiva e terapêutica. Conceitua-se a comunicação terapêutica como a habilidade do profissional em utilizar seu conhecimento sobre comunicação para ajudar a pessoa a enfrentar seus problemas, conviver com os outros, ajustar-se ao que não pode ser mudado e superar os bloqueios à autorrealização.<sup>1</sup>

Assim como toda a sociedade, os surdos também necessitam de meios para que possam ser atendidos adequadamente e sintam segurança no atendimento.<sup>2</sup> Quando um surdo chega a uma Unidade de saúde, percebe-se principalmente por parte dos funcionários, a falta de conhecimento em relação a LIBRAS, observado que deveria ter alguém capacitado como intérprete, ou seja, profissional habilitado em LIBRAS.<sup>2</sup>

Segundo o texto da lei nº 5296 de 2004 que diz: II - deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz.<sup>3</sup> A surdez pode ser adquirida (acidentes e doenças) e congênita. A surdez congênita acontece por meio da hereditariedade, sarampo, rubéola, sífilis, toxoplasmose e etc. A adquirida por meio de problemas durante o parto, infecção hospitalar, parto prematuro, fórceps, anóxia entre outras. A LIBRAS, é visuo-espacial ou espacial- visual, pois o deficiente entende através de gestos e expressões do corpo.<sup>2</sup>

Foi através das dificuldades de pessoas com esse tipo de deficiência que no dia 24 de abril de 2002 foi aprovada a Lei n.º 10.436 que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais que fala no Art. 3º A LIBRAS deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.<sup>4</sup> Pois futuramente os futuros profissionais entrarão em contato com os deficientes auditivo e é de uma importância gigantesca que se tem a necessidade de uma comunicação bem adequada para esse público.<sup>4</sup>

Diante dessas questões a seguinte pesquisa foi realizada no município de Valparaíso de Goiás, com o objetivo de analisar as dificuldades do profissional de saúde na comunicação com os deficientes auditivos, tanto quando a identificar e indicar as dificuldades que esses profissionais encontram para a realização do atendimento a esse público, fazendo com que esse atendimento se

torne ainda mais humanizado.

## MÉTODO

O presente estudo trata-se de uma pesquisa quanti-qualitativa. Foi realizado uma entrevista no município de Valparaíso de Goiás nos locais Marajó, Santa Rita, Esplanada V, Céu Azul IA, Céu Azul IB, Céu Azul IIIA, Morada Nobre A, Cruzeiro do Sul, Esplanada I e II, Etapas A,B e D e Ipanema, através de questionário aos profissionais de enfermagem com intuito de conhecer a opinião a utilização da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e o atendimento ao mesmo no âmbito da saúde. Este foi composto por 17 questões objetivas e três questões subjetivas, aplicados a 50 profissionais de enfermagem.

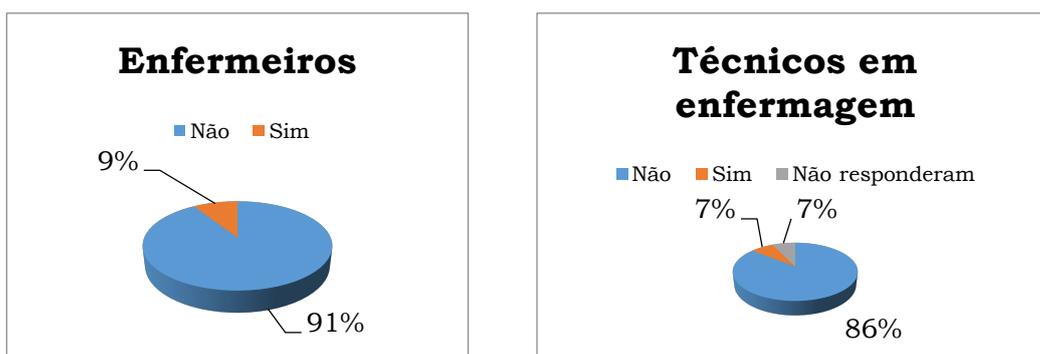
Foram inclusos na amostra os profissionais de enfermagem que aceitaram participar da pesquisa, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), e excluído os que se recusaram a assinar o termo citado. Os entrevistados foram informados quanto aos objetivos da pesquisa, a disponibilidade de participação e o sigilo das informações. Após a assinatura do TCLE foi aplicado o questionário individualmente, em um mesmo local, respeitando a disponibilidade e os horários de cada indivíduo e suas atividades realizadas.

De acordo com Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde contendo as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas envolvendo Seres Humanos, o projeto desta pesquisa foi encaminhado ao Comitê de Ética e Pesquisas (CEP) cumprindo todos os requisitos.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Do sexo feminino são 20 enfermeiros e 28 técnicos, e dois enfermeiros são do sexo masculino, todos de enfermagem possuem o nível superior e dentre os técnicos dois possuem o ensino fundamental completo, 20 possuem o ensino médio completo, quatro estão cursando o ensino superior e dois tem o ensino superior completo. Dentre eles 20 enfermeiros têm idade entre 20-30 anos, dois tem a idade entre 40-50 anos, já os técnicos 18 tem a idade entre 20-30 anos, nove tem a idades entre 40-50 anos e um entre 50-60 anos. Suas rendas variam dos enfermeiros cinco possuem dois salários mínimos e 10 possuem três salários mínimos, seis possuem outros salários e um não respondeu, dos técnicos 10 possuem salário mínimo, cinco dois salários, dois três salários, 10 possuem outros salários e um não respondeu.

**Figura 1-** Porcentagem dos profissionais de enfermagem em relação ao conhecimento em LIBRAS.

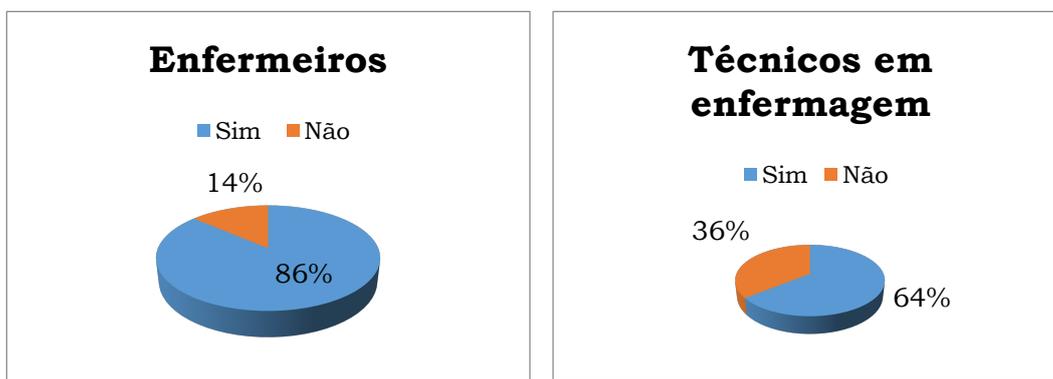


Dos entrevistados, a maioria dos enfermeiros (20) e técnicos (24)

disseram não possuir nenhum conhecimento em LIBRAS, já dois enfermeiros e dois técnicos disseram possuir algum conhecimento. Os enfermeiros disseram que o conhecimento que possuem foi adquirido em um período da faculdade e dois técnicos em enfermagem não justificaram e dois técnicos não responderam. A linguagem é uma das principais ferramentas utilizadas no atendimento, pois é através desta que se identifica o problema para ser solucionado, a comunicação é de extrema importância para o ser humano, pois a maior parte do que se é sentido pode ser expressado com a linguagem.

Pode-se dizer que a linguagem é mais ampla do que a fala. Ela é fundamental para que o indivíduo se desenvolva enquanto pertencente ao gênero humano, apropriando-se dos usos e costumes, dos conhecimentos e produções já elaborados pelos homens e, desta forma, assumindo condutas que são reconhecidas como propriamente humanas.<sup>5</sup>

**Figura 2-** Porcentagem dos profissionais que disseram sobre a dificuldade em LIBRAS.



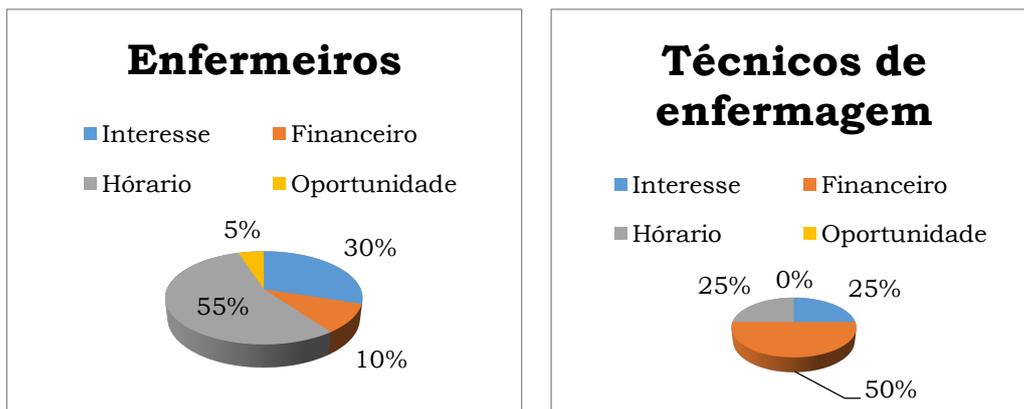
Dos entrevistados a maioria enfermeiros (19) e técnicos (18) disseram possuir dificuldades em comunicação com o deficiente auditivo, já três enfermeiros e 10 técnicos disseram não ter dificuldades na comunicação com o deficiente auditivo.

A comunicação pode ser entendida como prática social que advém da interação entre seres humanos, expressa por meio da fala (aspecto verbal), escrita, comportamentos gestuais, distância entre os participantes, toque (aspectos não verbais).<sup>6</sup>

A deficiência auditiva prejudica a compreensão da fala e, por isso, pessoas que a possuem necessitam utilizar estratégias para melhorar a comunicação.<sup>7</sup> Tais estratégias se constituem em um conjunto de atitudes que facilitam a compreensão da mensagem, garantindo a efetividade da comunicação.<sup>7</sup>

O uso da leitura orofacial é uma das principais estratégias quando se apresenta um déficit auditivo, feito de forma inconsciente ao se comunicar por meio da observação da expressão facial, de gestos, modificações de postura e pistas que auxiliam na decodificação da informação.<sup>7</sup> Assim, os indivíduos com deficiência auditiva tendem a apresentar um perfil diferenciado de saúde e de uso dos serviços de saúde, exigindo maior atenção e cuidado no atendimento.<sup>7</sup>

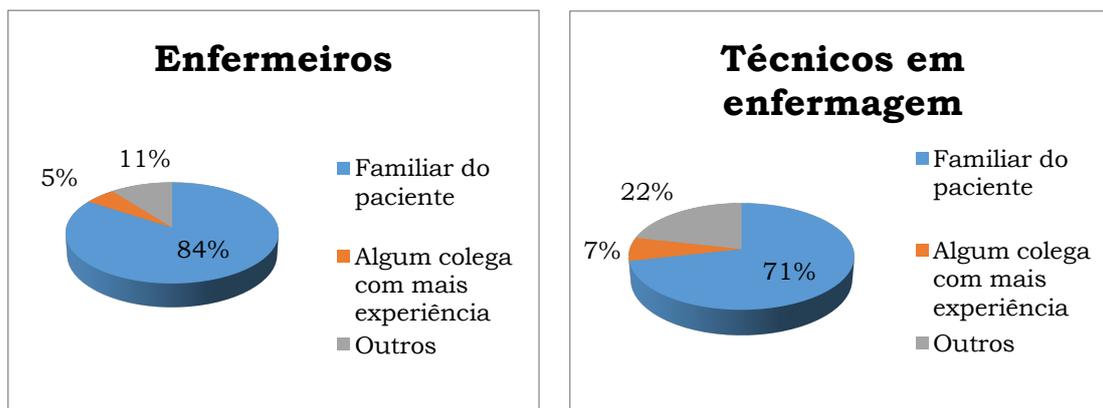
**Figura 3-** Porcentagem dos profissionais de saúde que relatam a dificuldade na comunicação com DA.



Dos entrevistados seis enfermeiros e sete técnicos responderam por questão de interesse, dois enfermeiros e 14 técnicos responderam por questão financeira 11 enfermeiros e sete técnicos responderam por questão de horário e um enfermeiro respondeu oportunidade e dois enfermeiros não responderam.

O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro prevê a integralidade das ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde pautada na identificação dos determinantes e condicionantes sociais de saúde da população, nas práticas intersubjetivas e na articulação entre os serviços da rede de atenção.<sup>8</sup> A crescente complexidade das necessidades de saúde dos usuários/população, as mudanças do perfil demográfico e de morbimortalidade com o envelhecimento e aumento das doenças crônicas aponta para um novo perfil profissional caracterizado pela colaboração interprofissional.<sup>8</sup>

**Figura 4-** Porcentagem dos profissionais que precisam de auxílio no atendimento.



Dos entrevistados 16 enfermeiros e 20 técnicos recorrem ao familiar do paciente, já um enfermeiro e dois técnicos recorrem a algum colega com mais experiência, dois enfermeiros e seis técnicos recorrem a outros métodos e dois enfermeiros não responderam.

Muitas barreiras dificultam a comunicação, que gera significados relevantes tanto para o trabalhador de saúde como para o usuário, sendo objeto de vários estudos que abordam essa temática.<sup>6</sup> Essas dificuldades decorrem de linguagens e saberes diferentes, nem sempre compartilhados entre os interlocutores, limitações orgânicas do receptor ou emissor (afasias, déficit auditivo, déficit visual), imposição de valores e influência de mecanismos inconscientes.<sup>6</sup> Acrescidos a esses fatores, diferenças de ordem sociocultural e

o estágio de desenvolvimento cognitivo e intelectual dos diversos atores sociais influenciam a comunicação.<sup>6</sup>

**Figura 5-** Porcentagem das unidades que tem um profissional que saiba LIBRAS.

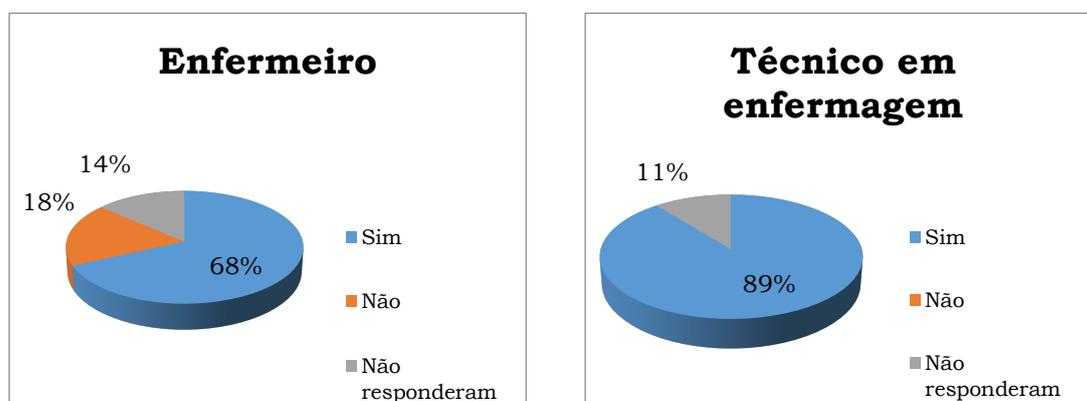


Dos entrevistados um enfermeiro disse sim, já a maioria dos enfermeiros<sup>21</sup> e dos técnicos<sup>28</sup> disseram que não. A partir daí já se vê a necessidade de se saber LIBRAS nem que seja o básico, pois essa população como toda a comunidades precisa de um atendimento de qualidade e humanizado.

As línguas de sinais, por sua vez, são línguas que fazem uso dos meios visual e espacial para a comunicação e, assim como a língua verbal oral, são meios eficientes de comunicação.<sup>5</sup> Normalmente utilizadas para estabelecer relações com/entre indivíduos surdos; elas transmitem ideias, desejos, vontades e acontecimentos, e, embora tenham estrutura própria, isso não implica em impedimento de apropriação de conteúdos, visto que dizem respeito à sinalização de conteúdos dos mais diferentes níveis de complexidade.<sup>5</sup>

As barreiras são inúmeras quando se trata da comunicação com o DA, pois como ele não sabe falar ele se comunica com sinais e dependendo da unidade onde ele chegar vai deparar com profissionais que não vão entender um sinal sequer que ele fizer.

**Figura 6-** Porcentagem dos profissionais que acham que podem contribuir para a melhoria do atendimento aos DA.



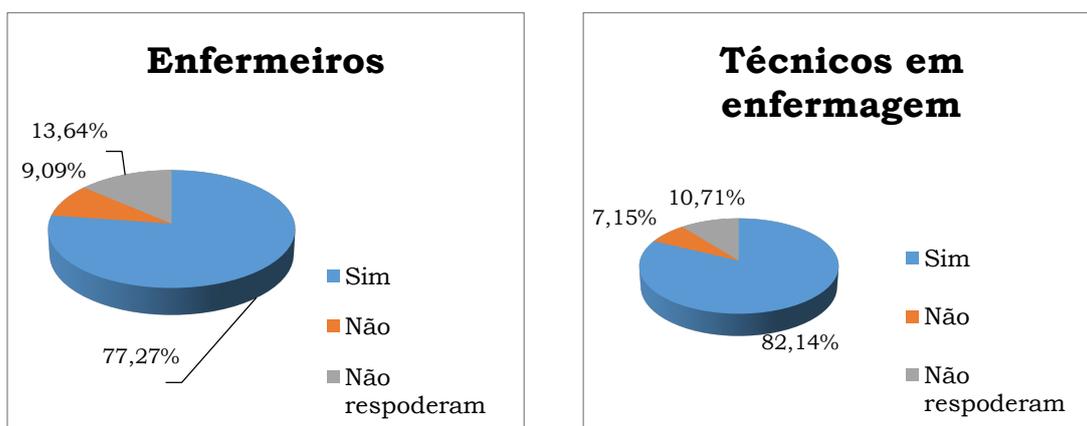
Dos entrevistados a maioria dos enfermeiros<sup>15</sup> e dos técnicos<sup>25</sup> disseram sim, já quatro enfermeiros disseram que não e três enfermeiros e três técnicos não responderam. Dos profissionais que disseram sim tanto técnicos quanto enfermeiros responderam que com curso ou até mesmo se o município

disponibilizasse cursos seriam ótimos para melhorar o relacionamento entre os profissionais e o paciente.

O encontro clínico entre o profissional da saúde e a pessoa surda normalmente acontece fora dos padrões esperados na rotina de qualquer profissional; indivíduos surdos e profissionais se vêem diante de limitações que dificultam o vínculo a ser estabelecido entre eles.<sup>9</sup> Esse aspecto se agrava se for considerado o fato de que a língua de sinais quase sempre é desconhecida pelos profissionais de saúde.<sup>9</sup> Para muitos, a solução encontrada está na solicitação da presença do intérprete da língua de sinais como mediador, o que implica na inclusão de uma terceira pessoa nesta relação.<sup>9</sup>

Quando se coloca uma terceira pessoa em um atendimento ele nem sempre sairá como o esperado, pois cada um tem suas particularidades e receios, suas necessidades, e a pessoas surda não é diferente, ele quer uma consulta com eficácia e humanizado, mas com a implicação de uma terceira pessoa mesmo sendo profissional com postura ética ele não será tão específico quanto é preciso ser.

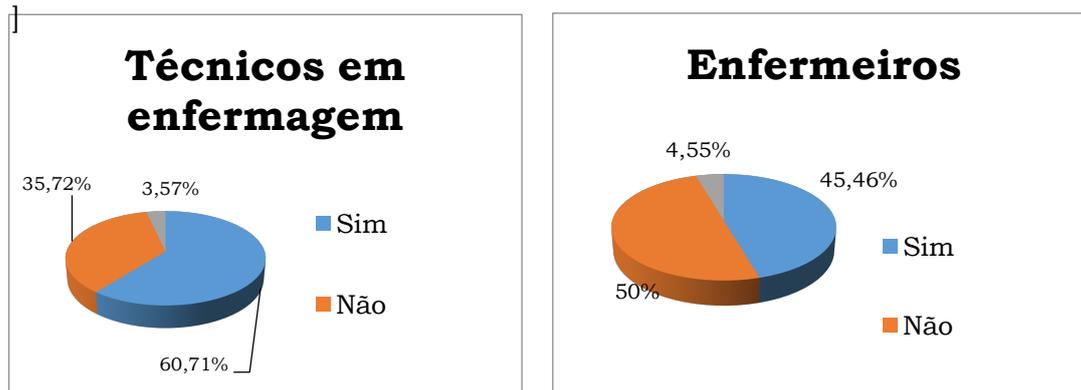
**Figura 7-** Porcentagem dos profissionais que acham pertinente a melhoria nos atendimentos para os DA.



Dos entrevistados a maioria enfermeiros<sup>17</sup> e dos técnicos<sup>23</sup> disseram sim, já dois enfermeiros e dois técnicos disseram que não e três enfermeiros e três técnicos não responderam. Dos enfermeiros e técnicos que disseram sim justificaram dizendo a saúde é direito de todos, que através da melhoria faria com que essa população tivesse um atendimento humanizado e de qualidades entre outras.

Estudos acerca dos problemas de comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde podem se constituir como um importante subsídio para o planejamento de ações voltadas para o treinamento e capacitação de recursos humanos no atendimento de pessoas com esse tipo de deficiência<sup>7</sup>. Dessa forma, os direitos de uso e acesso integral aos serviços de saúde, instituídos pela Constituição Federal e pelo Sistema Único de Saúde (SUS), poderiam ser garantidos a esse grupo populacional<sup>7</sup>. Com a busca por melhorar os atendimentos em todos as bases o profissional da saúde não só ajuda ao paciente com DA, mas sim a se próprio, pois sentirá ainda mais prazer naquilo que faz.

**Figura 8-** Porcentagem dos profissionais que já atenderam um paciente com DA.



Dos entrevistados 10 enfermeiros e 17 técnicos disseram que já atenderam, já 11 enfermeiros e 10 técnicos disseram que não atenderam e um enfermeiro e um técnico não responderam. Dos entrevistados que disseram sim responderam que o atendimento foi feito com dificuldades, mas a maioria conseguiu arrumar um jeito para se comunicar com o DA.

As pessoas com algum tipo de deficiência necessitam de cuidados especiais em saúde, por constituírem um grupo heterogêneo que reúne indivíduos com peculiaridades inerentes à sua deficiência.<sup>7</sup> O conhecimento dessas questões por parte dos profissionais de saúde é essencial na tentativa de se obter sucesso na comunicação, impedindo que essa deficiência possa afetar a troca de informações entre a pessoa que a possui e os profissionais de saúde.<sup>7</sup>

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação é algo primordial ao ser humano, pois é através desta que se expõe o pensar, o sentir e revela a necessidade que a pessoa está no momento e foi através disto que se foi implementada LIBRAS como disciplina na grade curricular da área da saúde. Portanto com a implementação dessa matéria na grade curricular e o interesse do profissional após a faculdade em aprender mais sobre LIBRAS que se dará ao portador de DA, aos familiares, acompanhantes e até mesmo ao próprio profissional um atendimento justo e humanizado. Diante do que foi apresentado nesta pesquisa, pode-se observar que a incidência de profissionais com conhecimento em LIBRAS é bem reduzido, dificultando assim a comunicação entre paciente surdo e o profissional da saúde. Espera-se contudo que através dos aspectos levantados, tragam a estes profissionais a oportunidade de dar a estes indivíduos um atendimento de qualidade com boa eficácia de acordo com a necessidade desses e dando a eles uma oportunidade de se sentirem bem acolhidos nas Unidades de Atenções Básicas de Saúde.

## REFERÊNCIAS

1. Araujo MMT, Silva MJP, Puggina ACG. A comunicação não verbal enquanto fator iatrogênico. Rev Esc Enferm USP.2007; 41(3):419-25.
2. Silva PS, Basso NAS, Fernandes SRCM. A enfermagem e a utilização da língua brasileira de sinais no atendimento ao deficiente auditivo. Revista UNINGÁ Review. 2014; 17: 5-12.

3. Brasil, Câmara dos Deputados. Critérios para definição da deficiência auditiva. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/clp/banideias.htm/6-direitos-sociais/i-saude/criterios-para-definicao-da-deficiencia-auditiva>>. Acesso em: 26 out 2015.
4. Brasil, Casa civil. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm)>. Acesso em: 22 out 2015.
5. Marques HCR, Barroco SMS, Silva TSA. O ensino da língua Brasileira de sinais na educação infantil para crianças ouvintes e surdas: considerações com base na psicologia histórico-cultural. Rev Bras Educ Espec. 2013; 19(4):503-17.
6. Marinus MWLC, Queiroga BAM, Moreno LR, Lima LS. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. Revista saúde soc. 2014; 23(4):1356-69.
7. Castro SS, Paiva KM, César CLG. Dificuldades na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde: uma questão de saúde pública. Revista Soc Bras Fonoaudiol. 2012; 17(2):128-34.
8. Silva JAM, Peduzzi M, Orchard C, Leonello VM. Educação interprofissional e prática colaborativa na Atenção Primária à Saúde. Revista Esc Enferm USP 2015; 49(Spec.2):16-24.
9. Chaveiro N, Barbosa MA, Porto CC, Munari DB, Medeiros M, Duarte SBR. Atendimento à pessoa surda que utiliza a língua de sinais, na perspectiva do profissional de saúde. Cogitare Enferm. 2010; 15(4):639-45.